



Rapport d'activités 2014

Alma Paris



Table des matières

Préambule	4
Partie 1 - Contexte de l'activité d'Alma Paris.....	5
I- Les ressources humaines d'Alma Paris.....	5
A- L'équipe d'Alma Paris.....	5
B- Les bénévoles	5
II- Les axes de travail d'Alma Paris en 2014	6
A- Le plan d'action 2014	6
B- Etude des profils des appelants et du premier appel.....	7
C- La supervision.....	9
D- Les critères importants à l'analyse des situations.....	9
Partie 2 – Les missions d'Alma Paris	10
I- La sensibilisation et la formation	10
A- La formation interne	10
B- La formation externe.....	11
II- La plateforme d'écoute téléphonique	12
A- Les présences	12
B- Les dossiers	14

C-	La classification des dossiers : « classification <i>a priori</i> » et « qualification <i>a posteriori</i> »	17
D-	Les personnes.....	18
III-	Analyse spécifique des situations de handicap	23
A-	Les dossiers	23
B-	Les victimes supposées	24
C-	Les mis en cause présumés	26
D-	L'appelant.....	27
Partie 3 – L'environnement d'Alma Paris.....		28
I-	Les relations avec les partenaires	28
A-	Les Comités Locaux d'Information et de Coordination Gériatrique (CLIC).....	28
B-	Les autres partenaires.....	28
Partie 4 – Les perspectives 2015.....		29
I-	La mission handicap	29
II-	Le logiciel 3977.....	29
III-	La communication	29
IV-	Le bénévolat.....	30
V-	Les perspectives de travail pour 2015.....	30
A-	Maltraitance : histoire familiale ou conflit de famille ?	30
B-	De la dénonciation de la maltraitance à l'implication dans le traitement de cette dernière....	31
C-	La place des troubles psychiatriques dans les appels à Alma	31



D- D'autres pistes sont à explorer.....	32
Annexes.....	36

Préambule

Parce qu'il est essentiel pour les personnes âgées ou handicapées maltraitées d'être entendues, sachons les écouter.

Nécessité d'écouter

Écouter signifie prêter attention à autrui. Cette grande qualité qui rejette l'indifférence est celle que détiennent les écoutants bénévoles. Derrière leur téléphone, ils recueillent le mal-être et la détresse des autres. Leurs pouvoirs ? Rassurer en assurant les appelants d'un soutien et leur donner force et espoir.

Rôle d'un écoutant bénévole

L'écoutant bénévole est le premier intervenant au sein de l'association, celui qui entend ce que des hommes et des femmes n'ont jamais confié à personne. Son rôle est d'accompagner. Sa mission est essentielle : elle exige maturité, expérience et demeure un exercice éprouvant et enrichissant. Éprouvant et difficile car les écoutants bénévoles peuvent être confrontés à des discours décousus, incohérents, voire délirants. Enrichissant car devenir écoutant bénévole, c'est découvrir que l'on vous fait **confiance**. Cet apport personnel transforme chaque bénévole.

Qui sont les écoutants bénévoles opérant au sein d'ALMA PARIS ?

Formés par Alma Paris à la connaissance de la maltraitance, les écoutants bénévoles d'Alma Paris sont des professionnels retraités ou en activité disposant d'un savoir des relations publiques et personnelles (santé, éducation, social, administratif). L'objectif des bénévoles est simple : faire en sorte que les personnes âgées ou en situation de handicap maltraitées ne souffrent plus en silence. En leur offrant un **espace de parole libre**, les écoutants bénévoles transmettent à l'humanité un message fort et hautement symbolique : nous n'ignorons pas votre détresse¹.

¹ Perrine P., rédactrice bénévole au sein d'Alma Paris.

Partie 1 - Contexte de l'activité d'Alma Paris

I- Les ressources humaines d'Alma Paris

A- L'équipe d'Alma Paris

Trente membres, personnes morales ou physiques ont participé au projet associatif d'Alma Paris en 2014. Ces membres contribuent à la réussite des missions de l'association.

L'association dispose d'un Conseil d'Administration de quinze membres, investi par l'Assemblée Générale des pouvoirs les plus étendus pour la gestion de l'association, et d'un bureau composé de six membres ayant pour mission de mettre en œuvre la politique générale définie par le Conseil d'Administration.

Durant les six premiers mois de l'année 2014, l'association était animée par un assistant administratif à temps partiel recruté en urgence pour pallier les absences répétitives de la coordinatrice titulaire pour congé de maladie. Afin de faire face au non-retour et devant le danger de désorganisation de la structure les six derniers mois de l'année ont été gérés par une cadre administrative en CDD à temps plein.

B- Les bénévoles

L'équipe de la plateforme téléphonique d'Alma Paris compte dix membres, dont huit sont écoutants-référents en raison de leurs compétences professionnelles et deux écoutants non référents. Aux membres de l'**équipe d'écoute** s'ajoute une dizaine de bénévoles recrutée au cours de l'année 2014 :

- cinq bénévoles se destinant à des missions de **communication**,
- deux affectés des **tâches administratives**,
- un autre investi d'une **mission technique** d'informatisation des données,
- trois **écoutants-référents**.

Au total, ce sont **1523 heures de travail bénévole dédié à la plateforme d'écoute** en 2014². Il s'agit donc d'une moyenne de plus de 127 heures de travail bénévole par mois³.

² Cf II- B- La plateforme d'écoute téléphonique.

À cette activité d'écoute s'ajoutent d'autres activités bénévoles :

- Des activités relatives au système d'information
 - o 20 heures à la création d'un site internet
 - o 50 heures au suivi du système d'information
 - o 30 heures à l'élaboration d'un annuaire informatique
 - o environ 30 heures par mois à la saisie informatique des dossiers, soit 360 heures sur l'année 2014.
- Autres :
 - o 90 heures dédiées à une réflexion sur la finalité des appels et la pertinence des actions mises en place,
 - o 225 heures de séminaire pour l'élaboration du plan d'action 2014,
 - o 200 heures d'activité du bureau et du conseil d'administration.

Au total, **le travail des bénévoles représente celui d'un temps plein et demi par an** (2498 heures annuelles)⁴.

II- Les axes de travail d'Alma Paris en 2014

A- Le plan d'action 2014

Début 2014, **un plan d'action a été établi** lors de séminaires réunis au mois de mars et juin qui a permis de définir les différents axes de travail prévus pour l'année. Il était notamment décidé de :

- créer un comité de pilotage afin d'animer le réseau de partenaires de l'association (en cours),
- mettre en place une supervision pour les bénévoles écoutants et référents qui le souhaitent (en cours),
- élaborer un plan de recrutement de bénévoles (réalisé),
- travailler sur l'amélioration de l'opérationnalité des missions d'Alma Paris et des principes éthiques qui les fondent pour compléter le projet associatif et les statuts formalisés l'année précédente (en cours),
- réfléchir sur la question de la médiation familiale (en cours),
- travailler en lien avec la Fédération 3977 à l'amélioration du logiciel 3977 (en cours).

³ Voir Partie 2 – II- A- Les présences.

⁴ Equivalence temps plein : 1650 heures.

B- Etude des profils des appelants et du premier appel⁵

Pour préciser certains axes de travail, il a été convenu de faire une étude préliminaire sur le profil des appelants. Lors de cet appel initial il est précisé par l'écouter les conditions éthiques de l'écoute proposée par Alma et que cette écoute est assurée par une équipe.

Un échantillon de 40 dossiers entre le 1^{er} janvier 2014 et le 30 avril 2014 a été étudié. Cette étude vise à nous permettre de formuler un certain nombre d'hypothèses relatives à la maltraitance, à la souffrance, à la solitude, aux difficultés sociales et familiales, etc. Une étude approfondie de tous les dossiers de l'année permettra de les préciser.

L'origine des appels, 3977 ou Alma Paris est variable dans le temps : en janvier et février 14 appels étaient transmis par le 3977 à Alma alors qu'il n'y avait que 6 appels directs, en mars 3 appels transmis par le 3977 et 3 directs, en avril 5 appels transmis et 9 directs à Alma. *Il est possible que cet état soit en lien avec la prise de connaissance par les parisiens du numéro d'Alma figurant sur le livret municipal distribué à cette période. Il faut noter que les appels qualifiés de témoignage par le 3977, i-e, des appels uniques sans suivi ne sont pas transmis à Alma.*

Les appelants pour 25% des cas habitent dans le 13 et 14^{èmes} arrondissements. 27% des appels ne proviennent pas de Paris. Les autres appels sont répartis sur les autres arrondissements. Tous les appels concernent des victimes parisiennes qui pour 50% d'entre elles logent dans le 13, 14, 15, et 16^{èmes} arrondissements, 25% des victimes présumées sont en EHPAD. *Existe-t-il un type particulier de maltraitance en lien avec le lieu d'habitation ?*

- 3 appels ont été anonymes et 5 demandes d'anonymat à l'égard de la victime ou de l'agent supposé maltraitant ont été demandées par un voisin, un travailleur social, des amis. *Que représentent ces demandes, peur de représailles, mise en jeu de son poste, désir de limiter son engagement, déculpabilisation?*
- Dans 9 dossiers l'appelant était la victime, dans 14 dossiers un membre de la famille, 6 fois un ami, 4 fois un voisin, 6 fois un professionnel médico-social et dans un cas une personne bénévole d'une association informée par un tiers. *Quelle est la place et quelle est la plainte de la famille et de la victime dans les appels ?*

⁵ Etude menée par Elisabeth L., philosophe bénévole à Alma Paris.

L'appelant est 11 fois un homme, 5 fois victime lui-même, et 29 fois une femme, 4 fois victime elle-même. *Il faut reprendre ces chiffres sur l'année pour étudier la significativité de ces données.*

Les mots de l'appel initial

- L'appel initial rapporte soit des faits observés soit des faits supposés, extrapolés à partir de bruits entendus, soit des faits rapportés par un tiers. On retrouve l'expression de sentiment, d'inquiétude, d'angoisse, de souffrance, d'incapacité à gérer une situation. Les champs de revendication paraissent au premier plan dans le domaine matériel, (vol d'argent, d'objet, captation de pension ou d'héritage à venir)
- L'exercice de contrainte morale est également dénoncer allant des insultes jusqu'au chantage ainsi que les difficultés administratives, les critiques de l'aidant familial, l'insalubrité du logement, les soins jugés soient inappropriés, soit insuffisants, soit absents.
- 3 dossiers montrent l'ambivalence de l'appel, le voisin dénonçant les contraintes envers une victime ainsi que le tapage nocturne ou diurne le gênait !
- Ce qui est demandé à Alma, c'est de protéger la victime, de savoir quelle conduite tenir, requérant souvent une technique juridique, c'est de porter assistance en intervenant directement. Il est clairement dit que l'appel vise à avoir la conscience tranquille. Ce premier appel ne peut certes pas se renouveler et se clore sans suite. Mais le plus souvent il sera renouvelé soit à l'initiative de l'appelant, soit de l'équipe d'écoutes ce qui permet de préciser plus ou moins facilement les contours et le paysage relationnel de la situation évoquée ; cette suite du premier appel peut se poursuivre parfois sur de longs mois, suite pouvant permettre à l'appelant de mieux se positionner par rapport à la situation et d'entreprendre lui-même les démarches conseillées par Alma Paris
- *Il semble nécessaire d'approfondir l'étude :*
 - *en travaillant sur la cohérence entre l'appel initial et la suite de l'affaire,*
 - *en distinguant ce qui est réellement une maltraitance, d'un besoin d'écoute, de la délation, du conflit familial ...*
 - *en travaillant sur l'implication de l'appelant initial dans le suivi, l'implication des partenaires d'Alma, la réalisation des préconisations d'Alma,*
 - *en travaillant lors de la clôture du dossier sur le fait que la situation soit ou non réglée de manière satisfaisante pour la victime.*



C- La supervision

Alma Paris a décidé de mettre en place une supervision afin d'accompagner les écoutants et référents dans leur activité bénévole d'écoute qui peut être très éprouvante. Cette supervision sera animée par un psycho-sociologue.

Pour ce faire, un groupe de travail a établi un questionnaire mis à disposition de l'équipe de bénévoles écoutants et référents afin qu'ils puissent faire part de leur souhait ou non de bénéficier d'une supervision.

Cette initiative d'Alma Paris ayant été reçue favorablement par l'ensemble des bénévoles, un(e) psychologue sera recruté(e) afin que puisse commencer dès 2015 la supervision.

D- Les critères importants à l'analyse des situations

Suite aux réflexions issues du séminaire et au travail sur le premier appel, Alma Paris a procédé à un travail de fond relatif aux critères essentiels à l'analyse des situations traitées. En effet, il est apparu indispensable de déterminer les critères fondamentaux afin de permettre une analyse plus fine, plus approfondie et plus pertinente des dossiers suivis par Alma Paris.

Un groupe de travail restreint s'est penché sur la définition de ces caractéristiques et les a présentées aux référents et écoutants.

Partie 2 – Les missions d’Alma Paris

I- La sensibilisation et la formation

A- La formation interne

1- La relation hôpitaux-usagers

En 2014, Alma Paris s’est interrogée sur la relation hôpitaux-usagers à la suite de plaintes rapportées par les proches de personnes hospitalisées. C’est pourquoi un chargé des relations avec les usagers d’un hôpital parisien est intervenu auprès de l’équipe de bénévoles afin de présenter son rôle et alimenter la réflexion menée par Alma Paris à ce sujet.

Depuis la loi du 4 mars 2002, une grande majorité des établissements ont mis en place des structures s’attachant aux usagers et à la qualité (chargé des relations avec les usagers par exemple). Les institutions les plus importantes ont créé des postes de « chargés des relations avec les usagers ». Ces personnes s’intéressent aux commissions de la qualité et de la prise en charge afin de faciliter l’expression des usagers, s’assurer des réponses apportées aux réclamations des usagers, et des suites données à ces réclamations. En lien avec les directions qualité des établissements, ces commissions ont pour but de soulever des motifs de plaintes récurrents et d’essayer de s’y adapter.

2- Le Vieillir

Lors des réunions d’équipe mensuelles, un psychiatre, référent et professionnel bénévole d’Alma Paris, est intervenu auprès de l’équipe de bénévoles écoutants et référents sur la thématique du « Vieillir » dans le but de montrer que ce n’était ni une maladie, ni un handicap mais qu’il s’agissait simplement d’une diminution mais aussi d’une évolution, à la fois physique, morale et sociale liée à l’avancée en âge pour sensibiliser les écoutants à accueillir le discours des victimes âgées avec distance et efficacité. Prendre en considération le déclin, le vécu des pertes, ne pas oublier que le regard social est dévalorisant permet de comprendre la plainte de la victime appelante.

3- Etude du premier appel : le profil des appelants

Il est régulièrement nécessaire de reparler des appels parvenant à Alma Paris, afin de permettre aux bénévoles, qui sont tous des professionnels ayant une expérience en gérontologie, d'avoir le recul nécessaire au meilleur traitement possible de ces appels. Il s'agit de l'équivalent des revues de morbi – mortalité pratiquées dans les services médicaux. C'est un moyen de formation efficace qui de plus améliore la cohésion des équipes.

L'axe de travail, tel qu'exposé en 2, a fait l'objet de deux réunions d'équipe.

B- La formation externe

1- Intervention Colloque européen « La Charte Sociale Européenne et les recours collectifs », Fédération Internationale des Personnes Âgées, 16 juin 2014

La Fédération Internationale des Associations de Personnes Âgées (FIAPA), à laquelle Alma Paris adhère depuis 2011, a organisé en juin 2014 un colloque européen sur la Charte Sociale Européenne et les recours collectifs. Une représentante bénévole d'Alma Paris est intervenue afin de faire un état des lieux sur les évolutions sociétales ayant mené à la création de l'Europe.

Il s'agit de s'intéresser à l'évolution des modes de pensée préalables à la formulation de cette charte. C'est l'histoire des 50 dernières années de notre société qu'il nous faut observer à travers ses évolutions à une vitesse jamais rencontrée jusqu'alors, évolution de l'individu, de la famille, de la société, évolution du droit, évolution technoscientifique et évolution politique majeure que fut la création de l'Europe⁶.

2- Interventions au Centre Régional de Formation de l'Ecole Nationale de Police, Draveil, mars et septembre 2014

En 2014, lors de deux interventions, deux bénévoles d'Alma Paris, psychiatre et gérontologue, sont intervenus auprès du Centre Régional de Formation de l'Ecole Nationale de Police de Draveil dans le cadre de la formation continue des officiers de police en charge des droits de la famille. La visée des interventions a été de présenter Alma Paris et ses missions ainsi que de sensibiliser les officiers de police aux questions de maltraitance à partir de situations entendues lors des écoutes et ainsi de créer des liens partenariaux.

⁶ Elisabeth L., médecin et philosophe bénévole à Alma Paris.

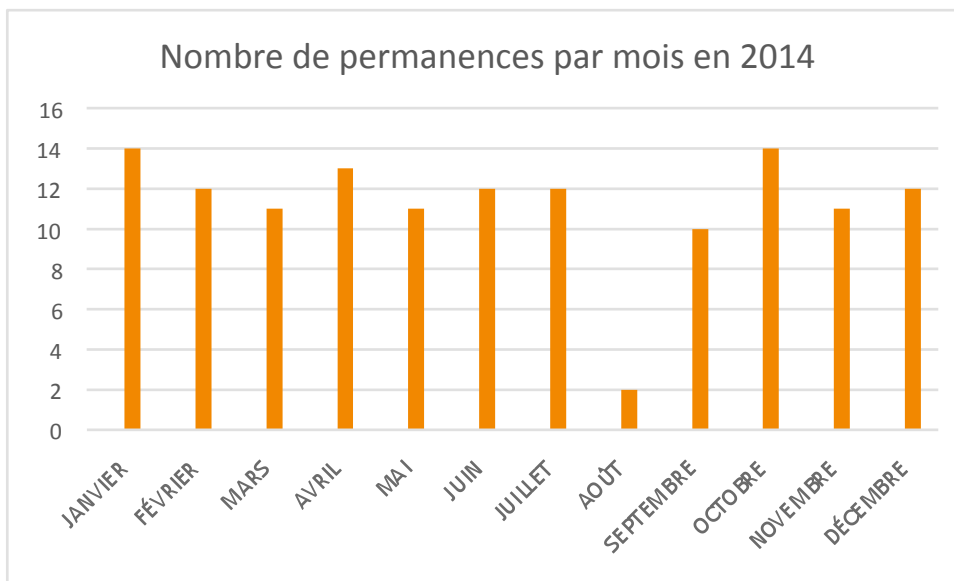
II- La plateforme d'écoute téléphonique

A- Les présences

1- Le nombre de permanences

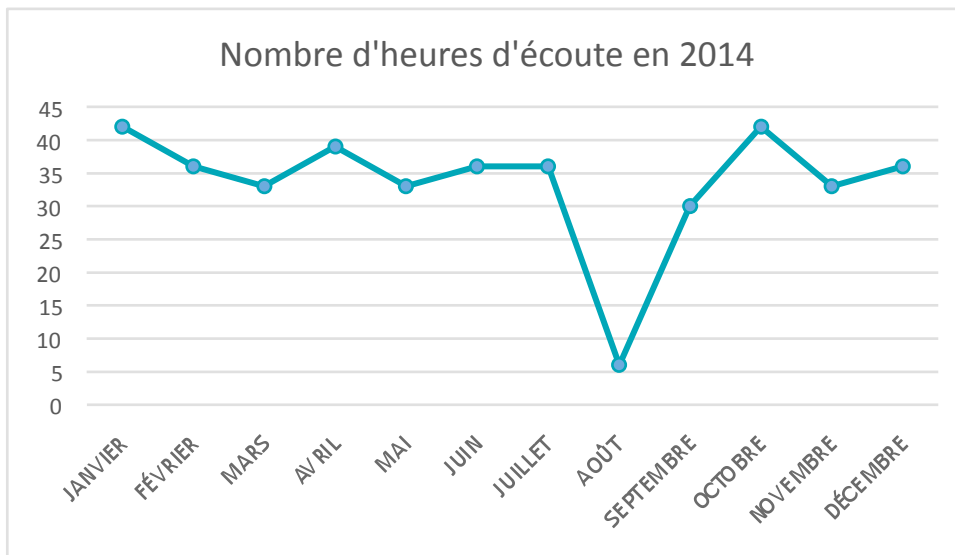
La plateforme téléphonique d'Alma Paris fonctionne sur une organisation de trois permanences par semaine à raison de trois heures par permanence.

- Les mardis de 10h à 13h
- Les jeudis de 13h30 à 16h30
- Les vendredis de 10h à 13h.



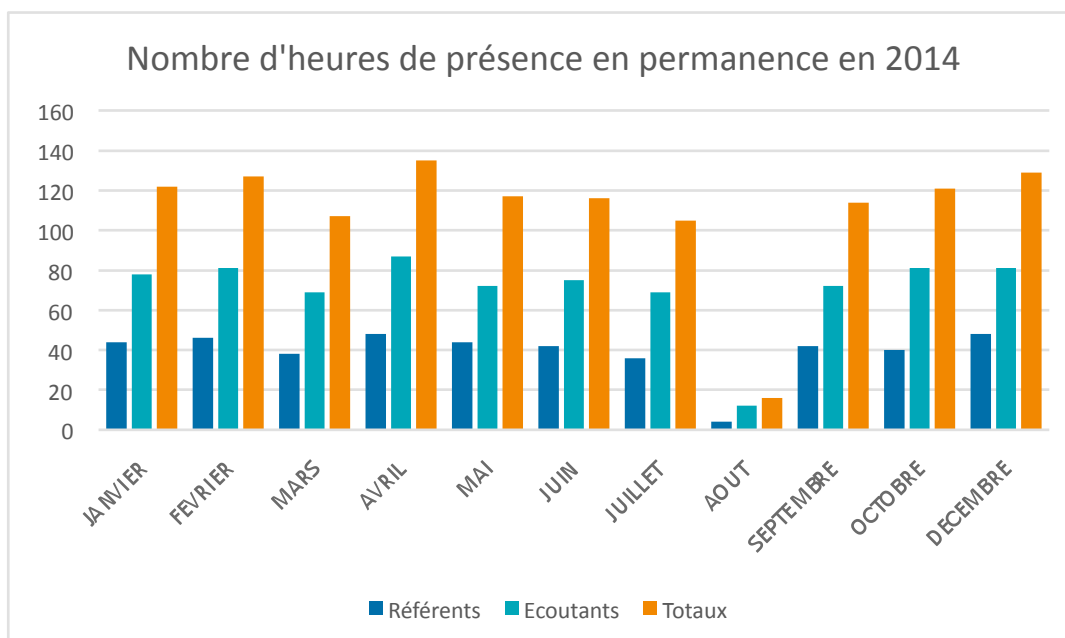
En 2014, Alma Paris a tenu **au total 134 permanences**. Pendant la période estivale, le nombre de permanences a été réduit du fait du nombre moindre d'appel. La fluctuation mensuelle est due aux jours fériés. En moyenne en dehors du mois d'août, 12 permanences sont tenues par mois.

2- Le nombre d'heures d'écoute



En 2014, les écoutants d'Alma Paris ont consacré en moyenne **35 heures mensuelles d'écoute**.

3- Les présences horaires écoutants-référents



- Les écoutants

Chaque permanence est animée par **un binôme d'écouterants** souvent accompagné d'une troisième personne dans le cadre de la formation à l'écoute.

Un total de **855 heures** de présence a été couvert par les écoutants en 2014.

- Les référents

Il est établi que sur une permanence de trois heures, un référent travaille, en moyenne, deux heures pour l'analyse et le suivi des dossiers en équipe.

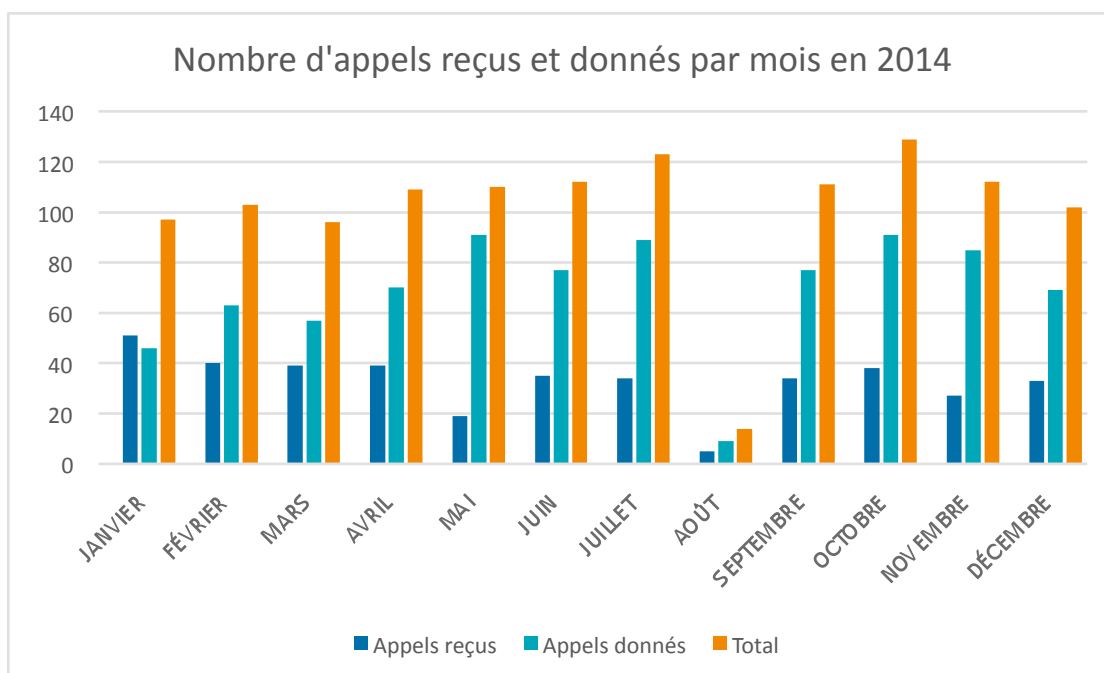
Ainsi, les référents ont consacré un total de **468 heures** au suivi des dossiers.

- ⇒ À ces heures de travail lors des permanences s'ajoutent les trois heures de **réunion d'équipe** mensuelles auxquelles participent chaque bénévole. Cela équivaut à environ **200 heures** de travail bénévole supplémentaire sur l'année 2014.

Soit au total **1523 heures de travail bénévole** ont été fournies à Alma par les écoutants et référents, soit quasiment un ETP⁷ annuel (1650 heures par an).

B- Les dossiers

1- Le nombre d'appels



⁷ ETP : équivalent temps plein.

- Le nombre d'appels entrants

En 2014, un total de **833 appels entrants** (cumulant 439 messages vocaux et 394 appels reçus) a été comptabilisé, soit près de 70 appels reçus par la plateforme téléphonique d'Alma Paris par mois en moyenne.

De plus, sur les appels reçus par la plateforme d'écoute d'Alma Paris, près de 120 appels ne concernaient pas le centre d'écoute parisien. Ces appels ont donc fait l'objet d'un transfert aux services adéquats.

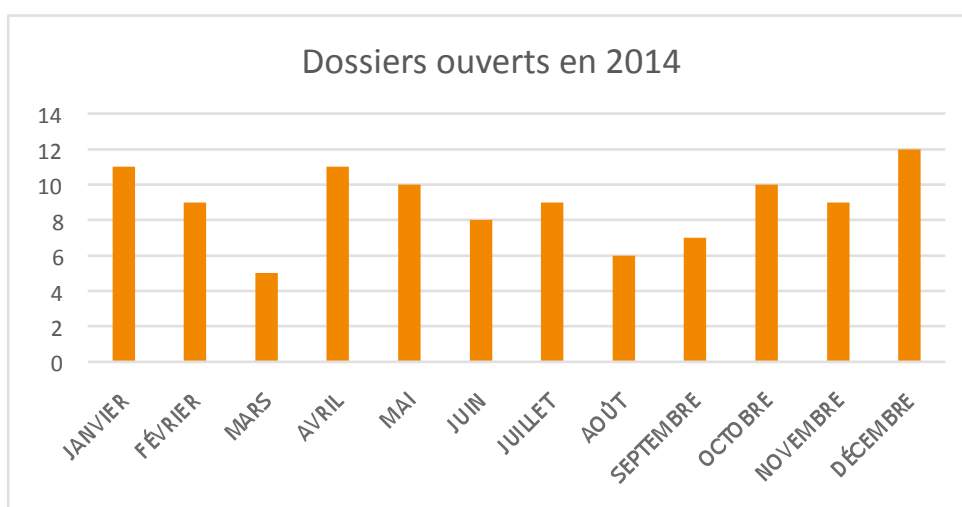
Par exemple, s'agissant d'une situation de maltraitance dans un autre département, l'appel a été transféré soit directement au centre ALMA correspondant soit au numéro national 3977 pour être réorienté vers le service concerné.

- Le nombre d'appels sortants

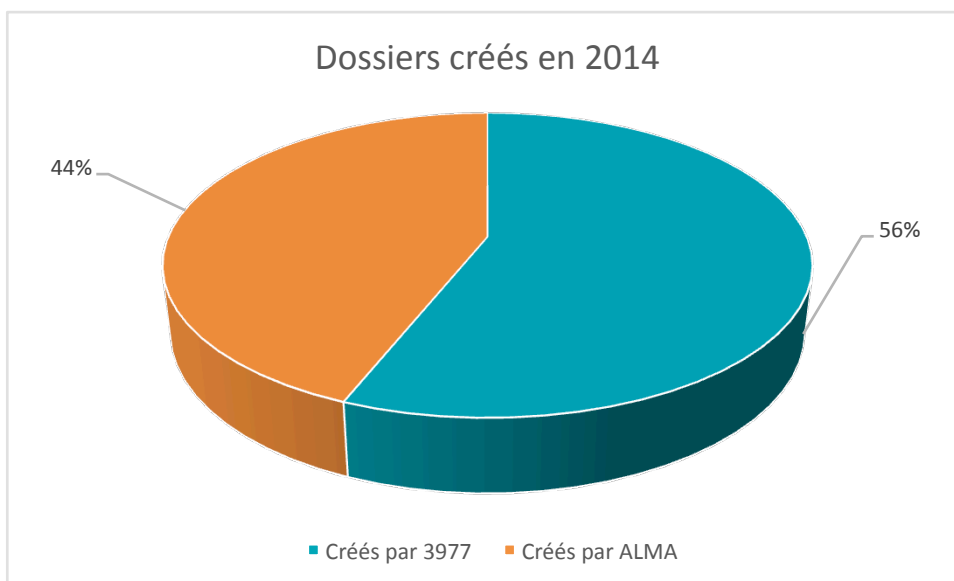
824 appels ont été émis par la plateforme, soit environ 70 appels sortant par mois en moyenne sur 2014 dans le cadre du suivi des dossiers et de l'accompagnement personnalisé des appelants et des victimes.

2- Le nombre de dossiers

- Le nombre de dossiers créés en 2014



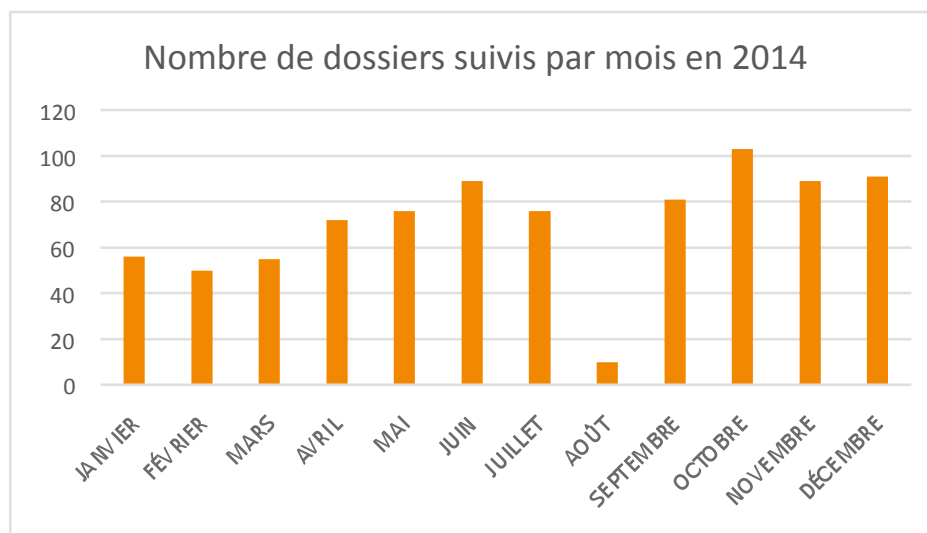
Alma Paris a comptabilisé **107 ouvertures de dossiers** en 2014.



Sur les 107 dossiers ouverts en 2014, 44% l’ont été directement par la plateforme d’Alma Paris et 56% par l’intermédiaire du numéro national 3977. Il s’agit essentiellement des dossiers qualifiés d’accompagnement de situation et de situations préoccupantes.

- Les dossiers traités en 2014

En 2014, **250 dossiers** ont été traités par l’équipe d’écouterants-référents d’Alma Paris.



Ces dossiers regroupent les situations des personnes âgées et personnes handicapées non réglées au 1^{er} janvier 2014 et les dossiers créés en cours d’année. **Chacun des 250 dossiers** traités en 2014 a fait

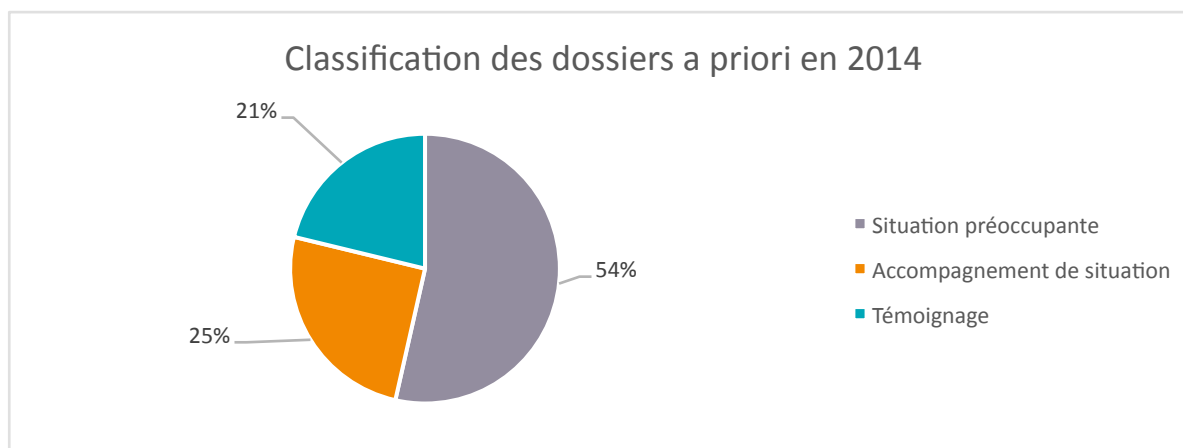
l'objet **d'un suivi personnalisé** régulier. Ainsi, chaque mois en moyenne 70 situations étaient accompagnées par l'équipe d'écouter-référents.

Sur les 250 dossiers traités en 2014 par la plateforme d'écoute Alma Paris, **10** concernaient des personnes majeures en situation de **handicap**⁸.

C- La classification des dossiers : « classification *a priori* » et « qualification *a posteriori* »

Les 250 dossiers traités ont été qualifiés lors du premier appel soit par les écoutants du 3977 soit par les écoutants d'Alma Paris pour les appels directs.

1- La répartition des dossiers selon la classification *a priori* de la Fédération 3977, lors du premier appel⁹



- 54% des dossiers sont qualifiés de situation préoccupante selon la classification de la Fédération 3977,
- 25% dossiers sont qualifiés d'accompagnement de situation selon la classification de la Fédération 3977,
- 21% des dossiers sont qualifiés de témoignage selon la classification de la Fédération 3977.

2- La répartition des dossiers selon la qualification *a posteriori* d'Alma Paris¹⁰

Il s'agit ici d'une **classification a posteriori issue des écoutes successives**.

⁸ Cf III- L'analyse spécifique des situations de handicap, de la page 22 à la page 26.

⁹ Cf Annexe 1 – terminologies.

¹⁰ Cf Annexe 1 – terminologies.

Un groupe de travail d'Alma Paris s'est réuni afin de définir quatre grandes catégories de situations :

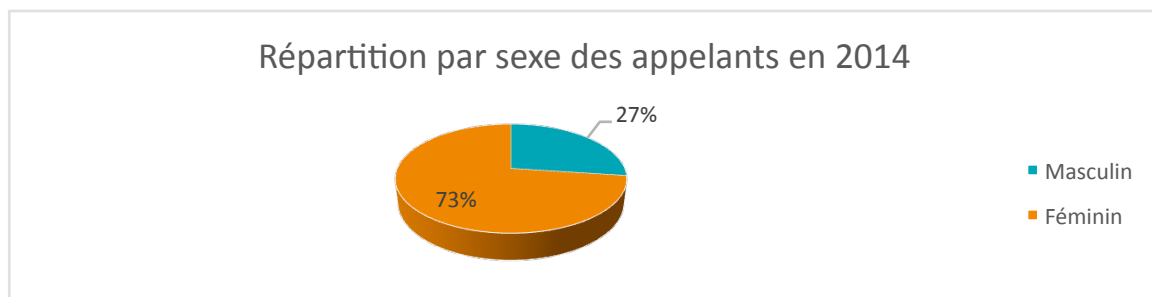
- les situations de **maltraitance** pour lesquelles l'appelant signale un ou plusieurs problèmes de maltraitance physique, psychologique, financière, civique... représente 56% des dossiers,
- les situations de **souffrance** qui concernent des problématiques d'isolement, de solitude et de besoin d'écoute, manque d'attention des professionnels, dans 22% des cas,
- les situations de **conflits familiaux** dans 14% des cas,
- les situations de **témoignages, demandes de renseignements**, etc... dans 8% des cas. Ce chiffre montre la capacité des bénévoles écoutants à instaurer un lien de confiance permettant aux appelants de s'exprimer librement et d'accepter un accompagnement.

N.B. : Aucune comparaison n'est possible quant à la différence quantitative qui existe entre la classification a priori et la qualification a posteriori eu égard à la différence des définitions données et au moment de la qualification.

D- Les personnes

1- Les appelants

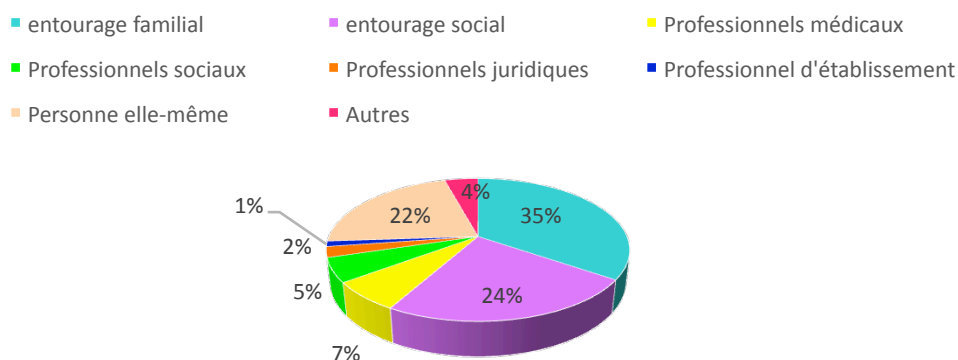
- Répartition des appelants selon leur sexe



En 2014, 27% des appelants étaient des hommes tandis que 73% étaient des femmes.

- La relation appelant-victime en 2014

Relation appelant-victime en 2014



En 2014, **35%** des appelants faisaient partie **de l'entourage familial** des victimes supposées tandis que **24%** étaient issus de leur **entourage social**. Nos chiffres nous montrent que dans 22% des cas, la victime appelle pour elle-même. De plus il y a autant d'hommes que de femmes qui se considèrent victimes, mais 35% d'entre eux ont un discours permettant d'évoquer la possibilité de troubles psychiques. Ce pourcentage tombe à 10% si l'on considère la totalité des appelants.

Les professionnels médicaux (7%), sociaux (6%), juridiques (2%) ou encore des professionnels d'établissement (1%) appellent également Alma Paris afin d'obtenir conseil et soutien en regard des situations dont ils sont témoins.

L'appelant est un témoin indirect de la situation rapportée dans 22% des cas, ce qui peut expliquer les différences de classification des dossiers entre le premier appel et la clôture. De plus, la moitié de ces appels s'avère peu fiable, les faits rapportés ne faisant pas leurs preuves.

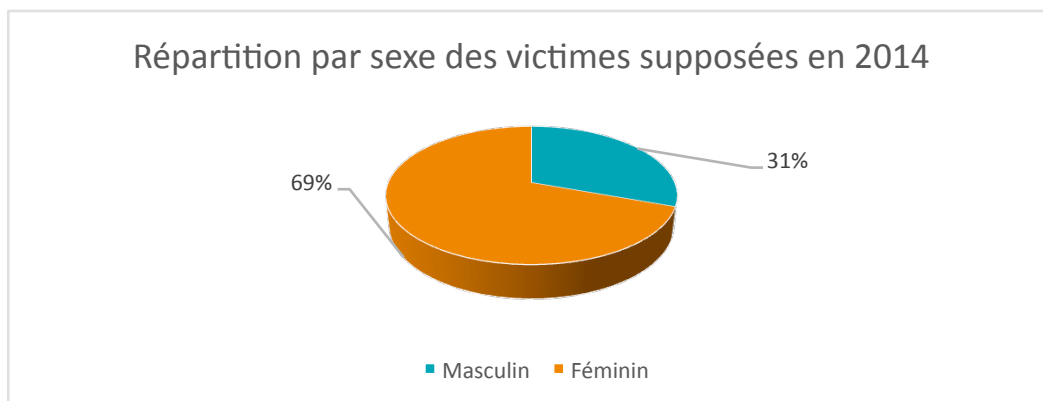
Il est à noter que 10% des appelants présentent eux-mêmes des troubles psychiatriques attestés par des hospitalisations en milieu psychiatrique ou par un bénévole psychiatre.

15% des appels expriment le souhait de rester anonyme. Les raisons en sont multiples :

- la crainte est souvent évoquée surtout quand il s'agit d'auxiliaires de vie sociale, non soutenues par leur direction, de voisins d'immeuble, de membres de famille,
- mais on retrouve dans ces appels, 15% de délation de la part de proches des victimes supposées.

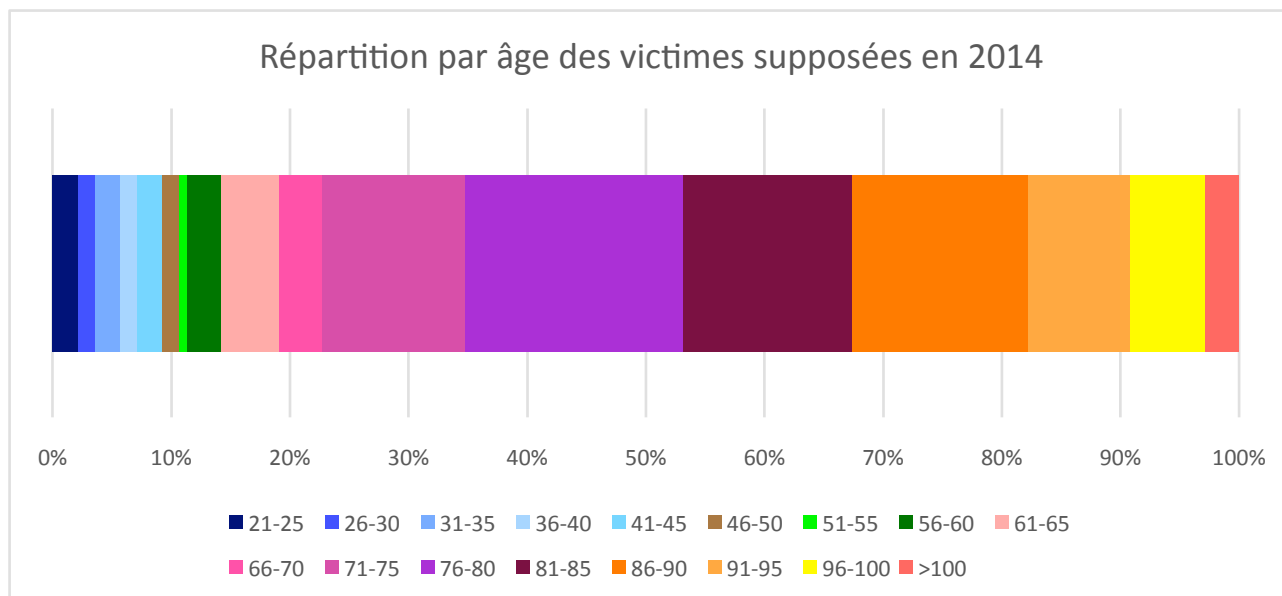
2- Les victimes supposées

- Répartition des victimes supposées selon leur sexe



En 2014, **69% des victimes supposées étaient des femmes** alors que 31% étaient des hommes.

- Répartition des victimes supposées selon leur âge¹¹

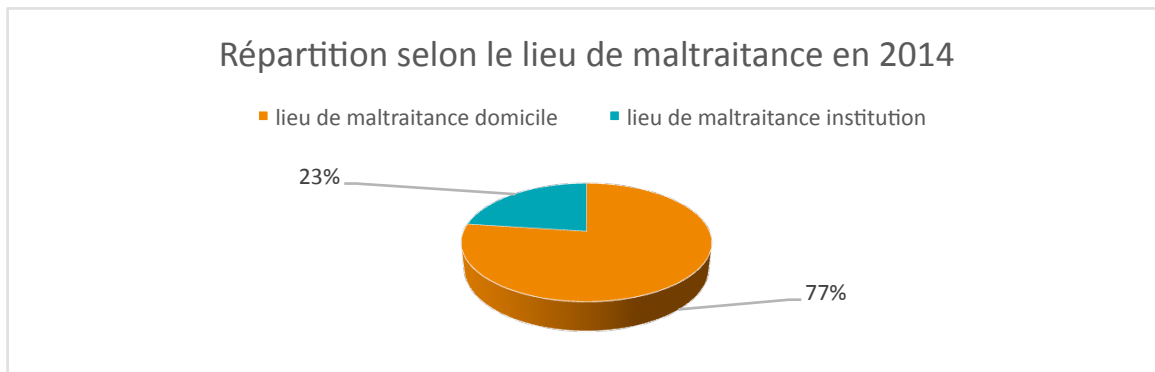


En 2014, 5% des victimes supposées étaient âgées de 61 à 65 ans, 4% de 66 à 70 ans, 12% de 71 à 75 ans, 18% de 76 à 80 ans, 14% avaient entre 81 et 85 ans, 15% entre 86 et 90 ans, 8% entre 91 et 95 ans et 6% entre 96 et 100 ans, alors que les victimes âgées de moins de 60 ans, personnes en situation de handicap, ne représentent que 14% du nombre total de victimes supposées.

¹¹ Toutes les informations concernant les victimes supposées âgées de moins de 60 ans concernent la population des personnes handicapées, à partir de 60 ans les personnes âgées et handicapées sont confondues.

Les requêtes autorisées par le logiciel mis à disposition par la Fédération 3977 contre la maltraitance ne permettent pas de faire un rapprochement entre l'âge et l'espérance de vie en fonction du sexe des victimes.

- Le lieu de la maltraitance supposée en 2014



Sur les 107 nouveaux dossiers de 2014, seuls 23% concernent des situations de maltraitance supposée en institution contre 77% pour des situations vécues au domicile. Alma Paris a observé que de moins en moins de situations de maltraitance issues d'institutions d'hébergement lui étaient signalées.

Les CRUQ PC¹² et CVS¹³ font sans doute écran à la connaissance de situations problématiques par Alma et sont réglées en interne. Les procédures de certification de l'HAS¹⁴ et de l'ANESM¹⁵, tant à l'hôpital qu'en EHPAD ont sans doute amélioré la prise en considération des malades, résidents et de leurs proches.

Le croisement entre le lieu d'habitation, ce qu'il est classique de nommer « beaux quartiers », à savoir 5, 6, 7, 8, 16 et 17^{ème} arrondissements et le type de maltraitance n'est pas différent de ce qui est observé dans les autres arrondissements. La maltraitance financière est également répartie.

Il ne semble pas y avoir de plainte particulière à une tranche d'âge, notamment en terme de plainte à l'encontre des structures administratives (institutions, tutelles) ou bancaires.

¹² Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ PC).

¹³ Conseil de la Vie Sociale (CVS).

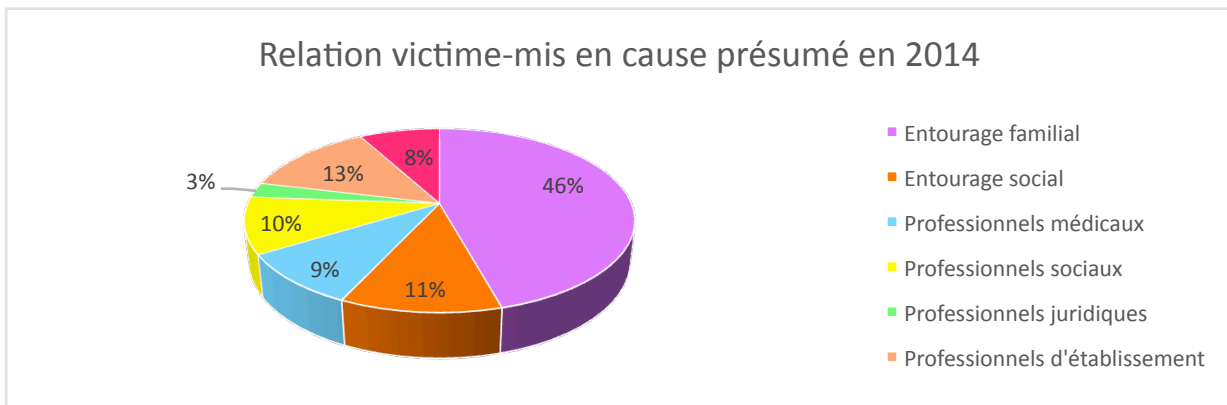
¹⁴ Haute Autorité de Santé (HAS).

¹⁵ Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM).

Les victimes présentent pour 28% d'entre elles des troubles cognitifs¹⁶, (chiffre qui monte à 60% en institution); dans la moitié des cas l'auteur présumé des maltraitances cohabite avec la victime supposée. Les victimes présentent aussi des troubles moteurs dans 24% des cas et des troubles sensoriels, auditifs ou visuels dans 10% des cas. Dans 36% des cas aucun handicap n'est rapporté par l'appelant, et la relation téléphonique ne permet pas toujours de préciser le handicap au risque de perdre contact avec l'appelant.

3- Les mis en cause présumés

- Relation victime-mis en cause présumé



En 2014, quel que soit le lieu d'hébergement, **dans 46%** des cas portés à notre connaissance **les mis en cause présumés** sont issus de **l'entourage familial** de la victime supposée. 11% des mis en cause présumés sont des membres de l'entourage social de la victime supposées, 9% sont des professionnels du secteur médical ou paramédical, 10% sont des professionnels du secteur social, 3% sont des professionnels juridiques et 13% sont des professionnels d'établissement (employés ou de l'encadrement).

Il est à noter que plus de 10% des mis en cause présumés sont décrits comme alcooliques sévères, toxicomanes, porteurs de troubles psychiatriques et coutumiers de violence physique.

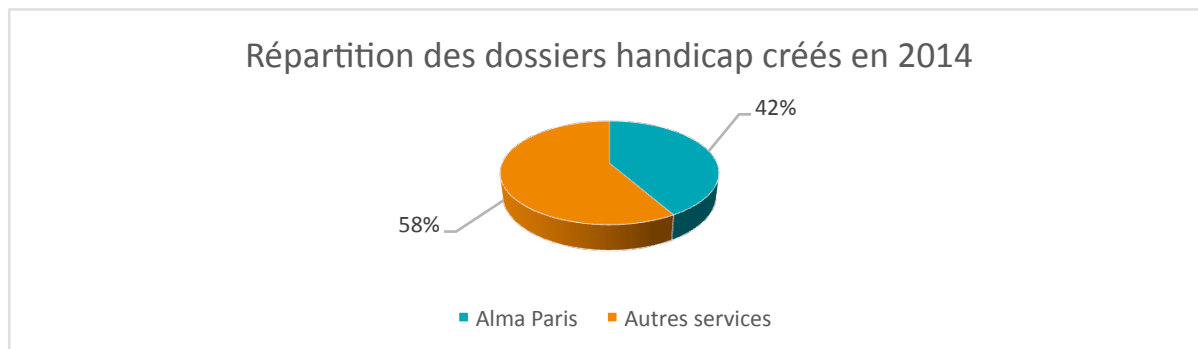
De plus, sans parler des maltraitances en EHPAD, il apparaît que lorsqu'une personne porteuse d'une maladie d'Alzheimer est hospitalisée pour un problème somatique en court séjour, la plainte de la famille rapporte une méconnaissance de cette maladie et un comportement inapproprié, et de ce fait maltraitant de la part des soignants.

¹⁶ Maladie d'Alzheimer (80%), démence à corps de Loewy, démence vasculaire ...

III- Analyse spécifique des situations de handicap

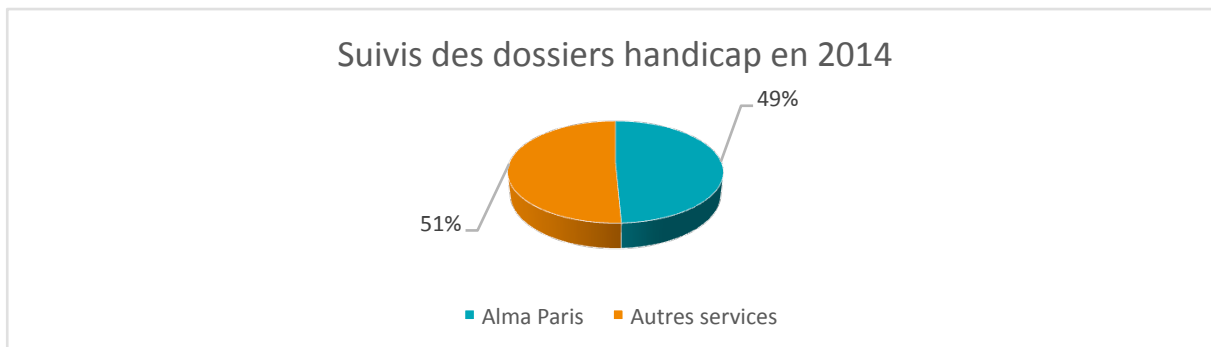
A- Les dossiers

1- Les dossiers créés en 2014



En 2014, **24 dossiers concernant des personnes handicapées âgées de 18 à 60 ans ont été créés sur le département de Paris**. 10 dossiers ont été pris en charge par la plateforme d'écoute d'Alma Paris. Les 58% restant ont été pris en charge par d'autres services parisiens dont la DASES.

2- Les suivis effectués en 2014



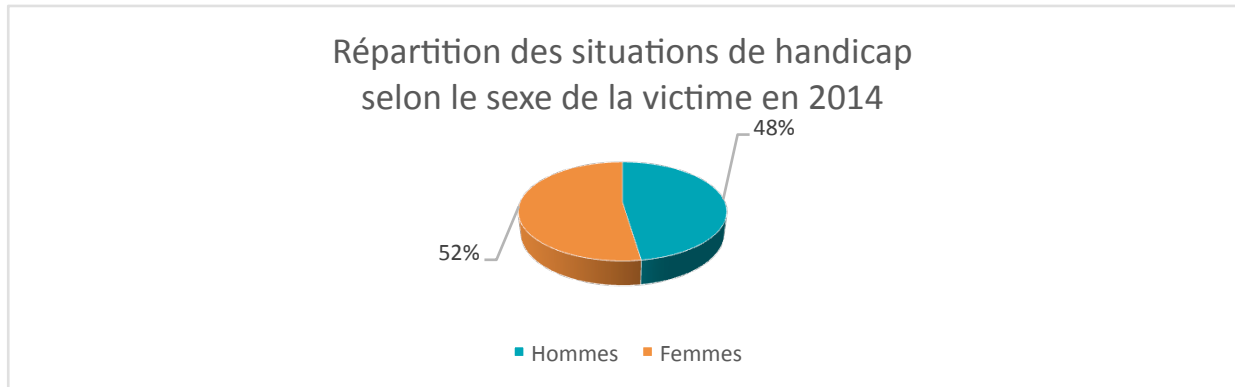
En 2014, Alma Paris a effectué 34 suivis de dossiers¹⁷ concernant des personnes majeures handicapées de moins de 60 ans tandis que 35 autres suivis étaient effectués par d'autres services parisiens¹⁸.

¹⁷ Les suivis de dossiers correspondent aux appels reçus et/ou émis par la plateforme d'écoute d'Alma Paris mais aussi aux réunions d'équipe lors desquelles les écoutants et les référents d'Alma Paris échangent afin de proposer une solution à une situation.

¹⁸ Il s'agit des suivis effectués par la plateforme d'écoute 3977, par la DASES ou encore par d'autres services sociaux parisiens.

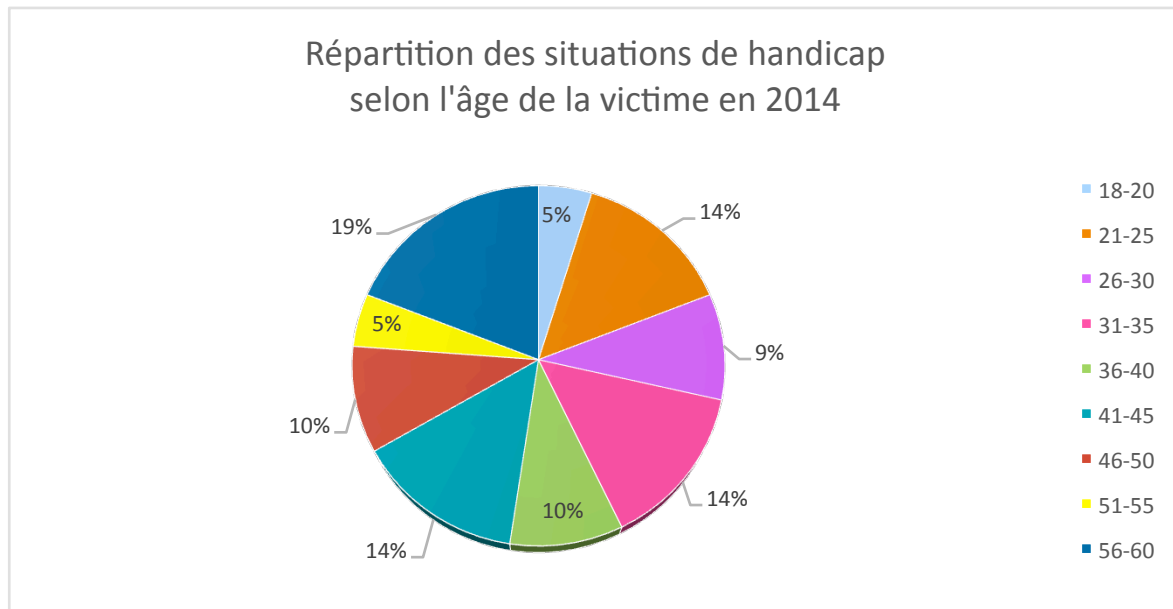
B- Les victimes supposées

1- Répartition des situations selon le sexe des victimes supposées



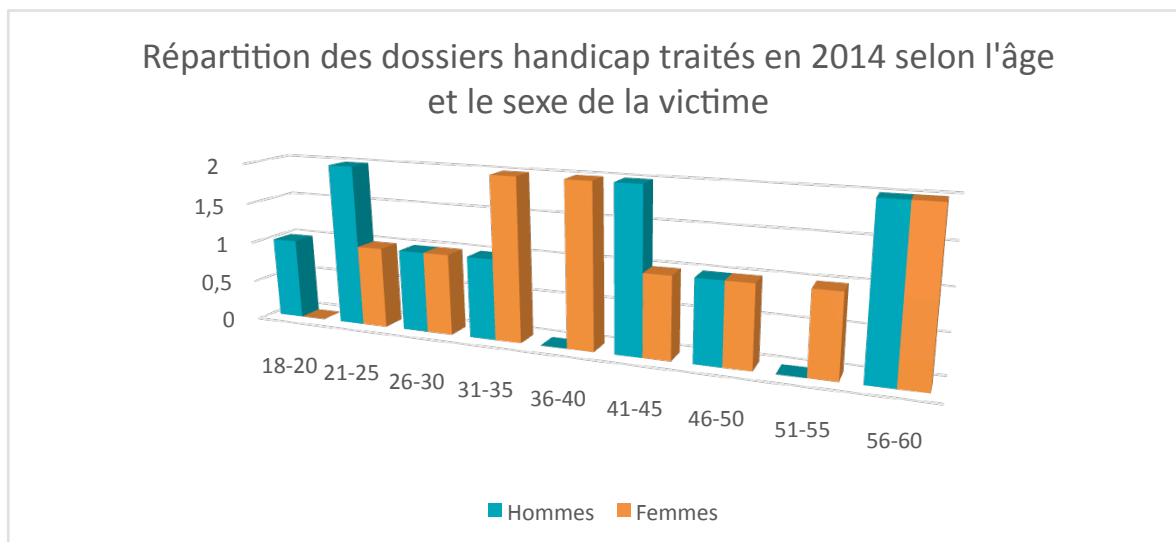
En 2014, **52% des situations de handicap concernaient des femmes** tandis que 48% concernaient des hommes.

2- Répartition des situations selon l'âge des victimes supposées



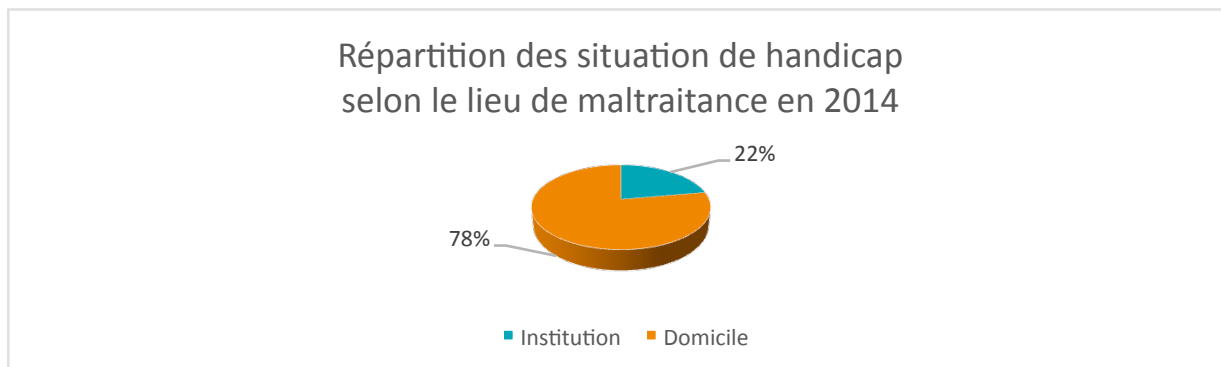
En 2014, **19% des cas de maltraitance de personnes handicapées, les victimes supposées étaient âgées de 56 à 60 ans**. Dans 14% des cas, les victimes supposées étaient âgées de 21 à 25 ans. De la même façon, 14% des victimes supposées étaient âgées de 31 à 35 ans et 14 autres % concernaient des victimes âgées de 41 à 45 ans. Dans 10% des cas, les victimes étaient âgées de 36 à 40 ans. Les 46-50 ans représentent 10% des victimes supposées.

3- Rapprochement avec l'âge et le sexe des victimes supposées



En 2014, **les victimes supposées âgées de 18-20 ans** ne concernaient que **les hommes**. A contrario, les victimes âgées de 36-40 ans et 51-55 ans ne concernaient que les femmes.

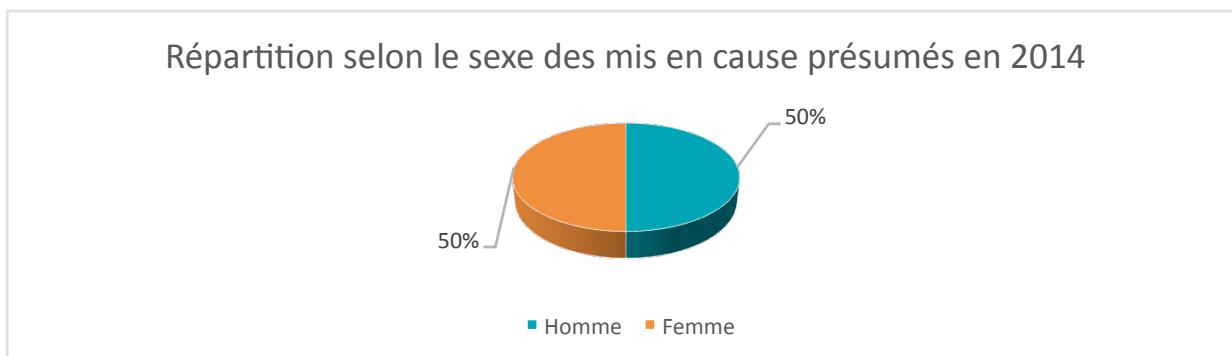
4- Le lieu de maltraitance



En 2014, **22% des situations de maltraitance de personnes handicapées** avaient lieu **en institution** tandis que **dans 78% des cas la victime supposée** vivait à **son domicile ou celui d'un membre de sa famille**.

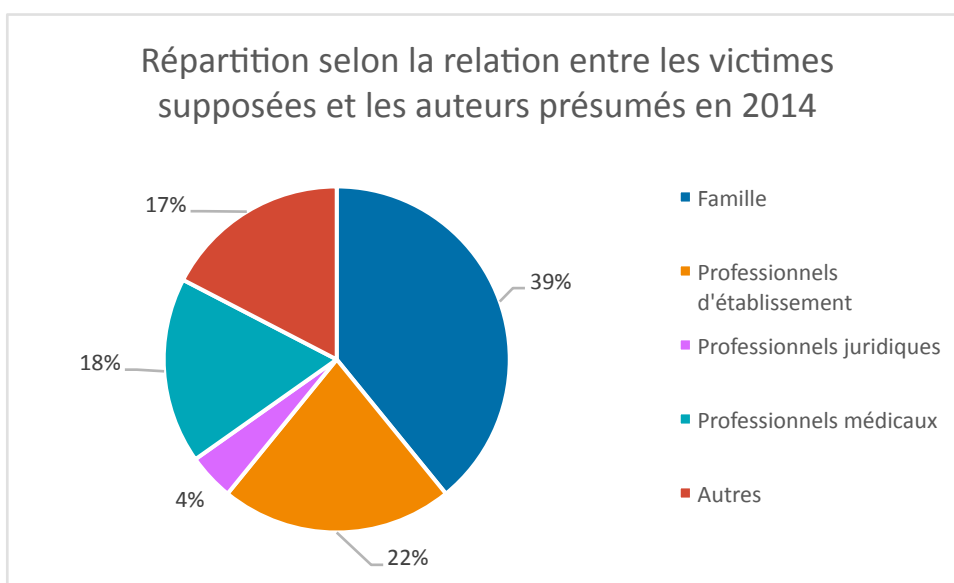
C- Les mis en cause présumés

1- Répartition selon le sexe



En 2014, il y avait **autant de femmes que d'hommes mis en cause présumés**.

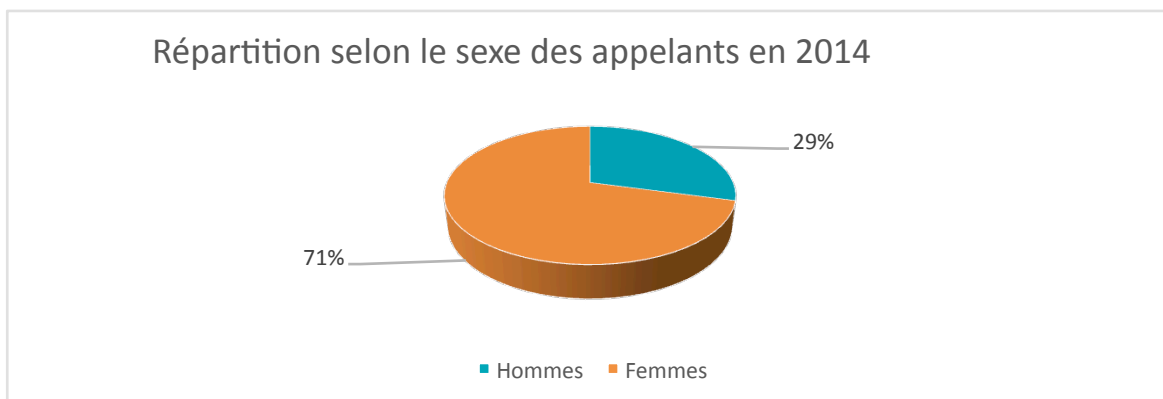
2- Relation victimes supposées-auteurs présumés



En 2014, dans **39% des cas le mis en cause présumé était issu de l'entourage familial de la victime**. Dans **22% des cas, l'auteur présumé était un professionnel d'établissement** alors que dans 18% des cas un professionnel médical était considéré comme le mis en cause présumé. Dans 17% des cas, l'auteur présumé était un co-résident, un passant, un voisin... Dans 4% des cas, un professionnel juridique était désigné comme le mis en cause présumé.

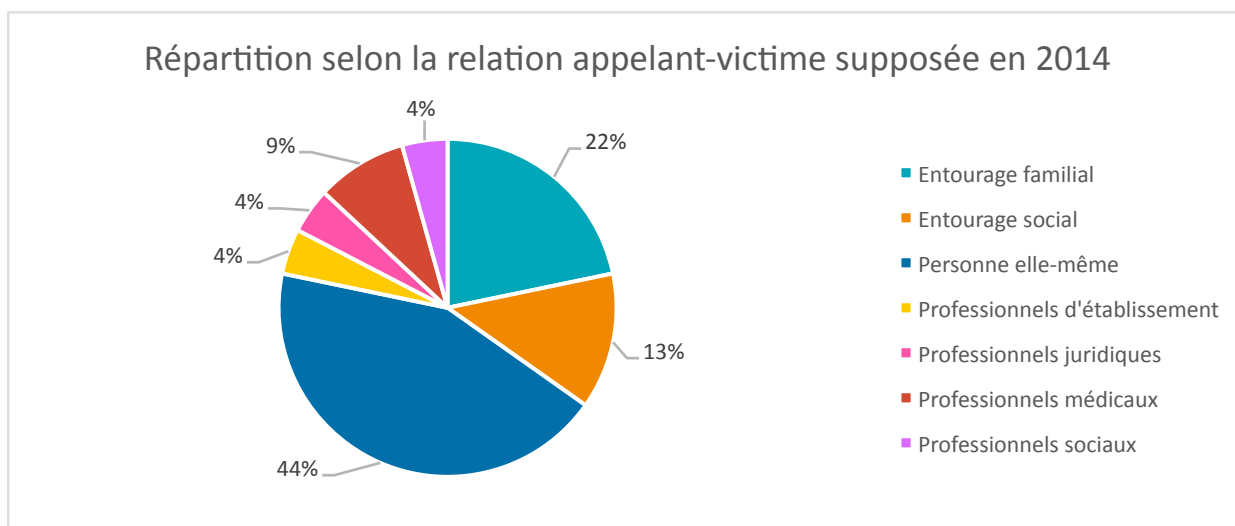
D- L'appelant

1- Selon le sexe de l'appelant



En 2014, **71% des appelants concernant des situations de handicap étaient des femmes** tandis que seuls 29% des appelants étaient des hommes.

2- Selon la relation appelant-victime



En 2014, dans **44% des cas l'appelant était la victime supposée**, personne handicapée. Dans 22% des cas, l'appelant était issu de l'entourage familial de la victime supposée. Dans 13% des cas, l'appelant était issu de l'entourage social de la victime supposée (ami, voisin,...).

Partie 3 – L’environnement d’Alma Paris

I- Les relations avec les partenaires

A- Les Comités Locaux d’Information et de Coordination Gérontologique (CLIC Paris Emeraude)

En 2014, une adresse e-mail dédiée aux communications relatives aux dossiers traités par Alma Paris a été créée et utilisée de nombreuses fois dans le cadre de la **liaison instaurée entre Alma Paris et les CLIC**.

Certains professionnels des CLIC sont venus assister aux permanences d’écoute pour conforter les liens unissant les deux structures en enrichissant leurs pratiques mutuelles afin d’améliorer la qualité du service rendu en augmentant la confiance entre écoutants et professionnels salariés. La conclusion de ces rencontres a montré que la plainte de l’appelant ne se disait pas de la même façon à Alma Paris et à un service social. Alma Paris a semble-t-il plus de temps pour analyser la « fin de la plainte¹⁹ ».

Des représentants d’Alma Paris ont assisté à plusieurs réunions des partenaires des CLIC.

B- Les autres partenaires

Une collaboration s’est instaurée avec le service des usagers de plusieurs hôpitaux parisiens. Le chargé des relations avec les usagers de l’Hôpital Saint Antoine est intervenu auprès de l’équipe de bénévoles écoutants et référents lors d’une réunion d’équipe en décembre 2014 afin de présenter son rôle et sa mission et celle des professionnels hospitaliers.

Les contacts avec les services sociaux des hôpitaux de Paris et de la ville de Paris ont continué de se développer. C’est en ce sens que le plan d’action 2014 avait évoqué la création d’un comité de pilotage afin d’animer le réseau de partenaires. Ce programme est en cours d’élaboration.

¹⁹ François Roustang, La fin de la plainte, Odile Jacob poche, 2001.

Partie 4 – Les perspectives 2015

I- La mission handicap

Pour améliorer la prise en charge des dossiers des personnes en situation de handicap²⁰, Alma Paris se mettra en relation avec des associations spécialisées et dédiées au handicap afin de créer des liens et trouver des personnes ressources dans les différents secteurs. Par ailleurs, la définition de critères pertinents et de leur saisie dans une base de données devraient permettre d'avoir en 2015 une meilleure visibilité sur le type de maltraitance en regard de l'âge et du sexe. Un rapprochement avec le collectif *Femme pour le dire, femme pour agir* (FDFA) devrait devenir opérationnel.

Une étude de partenariats potentiels a été mise en œuvre en 2014 et se poursuivra sur le premier trimestre 2015.

II- Le logiciel 3977

La Fédération du 3977 a mis à la disposition d'Alma Paris le logiciel 3977 afin de saisir les différents suivis des dossiers traités par l'association.

En 2015, l'objectif sera de proposer à nouveau à la Fédération 3977 contre la maltraitance les résultats des réflexions des bénévoles d'Alma Paris afin d'améliorer la base de données et de permettre ainsi une exploitation plus fructueuse des informations recueillies, tant pour nos financeurs qu'à titre d'études sociologiques (étude préliminaire de l'attente des appelants en rapport avec Alma Paris, place des conflits familiaux dans la maltraitance, ambivalence des appelants : de la dénonciation de la maltraitance à l'implication dans les solutions proposées).

III- La communication

Suite aux évolutions connues par Alma Paris en 2014, l'une des principales perspectives de développement de l'association concerne la communication.

²⁰ Cf Annexe 1 – terminologie.



En effet, Alma Paris a pour projet la refonte de ses outils de communication afin d'améliorer sa visibilité dans le but d'apporter une réponse aux appelants comme aux partenaires. Dans ce cadre, Alma Paris prévoit d'organiser une Conférence à la fin de l'année 2015 qui aura pour thème l'appelant et la plainte.

Par ailleurs, l'association, dans la logique de son plan d'action 2014, va poursuivre son travail relatif à la création d'un comité de pilotage, pour lequel un groupe de travail a été désigné au cours de l'année 2014.

IV- Le bénévolat

Alma Paris ambitionne de recruter plus de bénévoles en 2015. Pour cela, un travail d'identification des besoins de bénévolat de l'association, sur les missions administratives, de communication et d'écoute a été mené au second semestre de l'année 2014.

Une dizaine de fiches de missions bénévoles a ainsi été publiée sur le site Internet d'Alma Paris et de deux organismes de recrutement de bénévoles, "Tous Bénévoles" et "France Bénévolat".

Ainsi, une dizaine de bénévoles ont pu être recrutés en 2014 pour des missions diverses allant de l'écoute des appelants à des tâches administratives ou encore de communication.

Dans le cadre de son partenariat avec Tous Bénévoles, Alma Paris a été invitée au lancement du nouveau site Internet de l'organisme de bénévolat. Ainsi, la responsable administrative a représenté l'association et a participé à la session de formation à l'utilisation du nouveau site internet de Tous Bénévoles.

V- Les perspectives de travail pour 2015

Ces perspectives sont issues d'une étude des dossiers à partir des verbatim et de l'évolution des discours au cours des entretiens successifs. Elles visent par une meilleure compréhension des situations à assurer une meilleure prise en charge des situations.

A- Maltraitance : histoire familiale ou conflit de famille ?

Quand la maltraitance résulte d'un conflit de famille, le récit montre qu'il s'agit le plus souvent d'un ancien conflit, conflit mère-fille, conflit de fratrie, conflit mari-femme.

Pourquoi ce conflit est-il porté à notre connaissance à un moment donné, et qui est le protagoniste qui le porte ?

La personne appelante peut-être éventuellement un délateur ordinaire qui derrière une maltraitance supposée n'exprime parfois qu'un prétexte pour se plaindre d'un membre de sa famille.

Il nous faut travailler sur :

- Qui appelle ?
- De quoi se compose la plainte ?
- Mais aussi sur les préconisations faites par les écoutants d'Alma et leur devenir : quelle place pour le CLIC, pour un recours juridique, pour une médiation familiale ?

B- De la dénonciation de la maltraitance à l'implication dans le traitement de cette dernière.

Il s'agit de considérer l'appelant non comme une simple personne qui dénonce une situation de maltraitance, mais de s'intéresser au sens de cette dénonciation ! L'appelant peut-être témoin de faits supposés, ou simplement relais d'un "on-dit", tout comme il peut interpréter ce qu'il voit ou entend.

L'appelant peut être lui-même la victime, c'est en tout cas ainsi qu'il va se qualifier, ou être extérieur au couple victime-maltraitant. Dans telle situation l'appelant est trop impliqué pour se mettre à distance et analyser les faits dans un idéal d'objectivité, dans telle autre il ne veut rien faire. Ici l'appelant a un simple besoin d'être écouté et valorisé pour ce qu'il fait, là il se pose en médiateur ou demande à Alma d'agir à sa place.

Qui est appelant, quel est le sens de son appel ?

C- La place des troubles psychiatriques dans les appels à Alma

Le nombre d'appels à résonance psychiatrique n'est pas négligeable. Quand les victimes supposées sont les appelants, 25% d'entre elles présentent des troubles psychiatriques. Parmi tous les appelants, 10% présentent ces troubles ainsi que 10% des mis en cause présumés. Ils sont surtout les plus délicats à traiter : difficulté d'abord compréhensif de celui ou celle qui souffre de tels troubles, difficulté à amener à accepter une modification d'un équilibre pathologique souvent très ancien et à faire appel aux structures thérapeutiques appropriées. Les troubles psychiatriques peuvent être présents chez

l'appelant qui s'estime victime ou estime l'un de ses proches victime d'un agent extérieur. Délire, hallucinations, persécution sont identifiés plus ou moins facilement selon leur degré d'élaboration.

Les troubles psychiatriques peuvent aussi jouer un rôle dans la maltraitance, le plus souvent, dans le binôme parent-enfant. Dès lors la problématique majeure est celle de solutions à proposer : avec quels partenaires travailler ? Que peut-on mettre en place pour proposer des soins à ces personnes qui souffrent alors même qu'elles veulent encore protéger leur enfant ? Quelle place pour une contrainte quand la victime semble sérieusement menacée et que son accès est interdit aux services sociaux ?

D- D'autres pistes sont à explorer

1- Le problème des maltraitances en EHPAD

Sont-elles de réelles maltraitances ? Quelle place la culpabilité ressentie par l'appelant, membre de la famille, tient-elle dans la demande ? Quelles solutions Alma peut-elle proposer quand une EHPAD particulière fait l'objet de plusieurs plaintes, selon quelles modalités écrire à l'ARS ? Le conseil de vie sociale joue-t-il un rôle réel ? Quel risque la dénonciation de la maltraitance fait-elle courir à la personne résidente ?

2- Le problème des bailleurs sociaux

Avoir un appartement inadapté aux handicaps liés à l'âge peut être vécu comme une maltraitance. Quels sont les moyens des bailleurs sociaux pour y faire face ? Alma peut-il et doit-il jouer un rôle de médiateur quand un bailleur social est plusieurs fois mis en cause ?

3- Le problème des biens matériels

Les appels rapportent parfois une spoliation des personnes âgées. L'appréciation de la complexité des situations est souvent rendue difficile par un appelant unique qui dénonce, tantôt un membre de sa famille, tantôt un ami de la personne âgée. C'est alors la victime qu'il faut joindre si possible, entendre son discours dont on pourra apprécier la cohérence, s'assurer qu'elle ressent une spoliation et non qu'il s'agit de « dons » qui peuvent être jugés excessifs. Le recours juridique est alors nécessaire. Il semble que les banques deviennent plus réactives face à ce type de situation et apportent leur aide aux services sociaux qui les interpellent. Comment gérer ces situations de conflit qui peuvent tourner au chantage relatif aux aides apportées à la personne âgée ?



VI- Conclusion : vers la nécessité de définir des axes de réflexion et d'action.

A partir de la représentation d'Alma par les appelants, il apparaît nécessaire de reconsidérer son rôle et ses missions pour éviter qu'elle soit considérée comme une structure inopérante, un espace de plus qui n'apporte pas de solution, une chambre d'enregistrement sans efficacité.

L'image d'Alma :

Chaque appelant se fait une représentation d'Alma, exprime une attente. Alma est parfois conçue comme une structure toute puissante, capable de faire cesser dans de brefs délais des situations qui semblent intolérables à l'appelant. Pour d'autres personnes Alma sera dispensateur d'informations, de conseils relatifs à des demandes d'aides, ou il sera attendu qu'il apaise un appelant angoissé, qu'il traite une détresse psychologique.... L'avantage d'Alma est sa neutralité, elle ne se pose ni en juge ni en partie dans les situations qui lui sont rapportées.

Mais il sera aussi attendu d'Alma qu'il agisse en place et lieu de l'appelant, comme s'il était un service social capable de se rendre au domicile, d'appréhender la réalité d'une situation, de fournir une aide juridique, ou sociale...

Il est aussi demandé à Alma d'être un porte-parole auprès des autorités pour que des situations de maltraitements vécues par les appelants, souvent veuve ou veuf, ne se reproduisent pas.

Dans tous les cas il ne faut pas négliger le facteur "téléphone" qui préserve par son aspect de contact sans contact visuel, libérant ainsi une parole qui ne pourrait être dite en face à face, mais qui peut aussi entraver la relation par un contact médiatisé qui n'est pas celui du vis-à-vis.

La réalité d'Alma :

Les écoutants d'Alma sont des bénévoles professionnels ou d'anciens professionnels de services sociaux, de services de santé, de services juridiques, capables par l'écoute, la parole et les échanges de permettre aux appelants de mieux appréhender les problématiques des situations exposées, de les ramener vers un principe de réalité dans lequel toutes les demandes ne peuvent être satisfaites sur le champ.

Tout est mis en œuvre pour que l'appelant, même s'il se déclare victime reste acteur de ses choix, de ses décisions. Les écoutants référents acceptent ici que leurs paroles ne soient pas entendues, que leurs conseils ne soient pas suivis. Les appelants seront recontactés, il est possible que le temps permette une évolution de leur comportement.

Toutefois il ne faut pas méconnaître les difficultés auxquelles Alma est confronté.

- quand une situation est incomplètement connue, par un manque d'adresse de la victime par exemple, l'action est impossible. La situation est alors classée en témoignage soit par le 3977 et alors, elle ne nous est pas transmise, soit par nous-mêmes, alors même qu'elle peut être jugée préoccupante par l'histoire rapportée. Comment penser ces témoignages ? Soit les informations ne sont pas connues de l'appelant, soit il y a un refus de les communiquer ? Quel conseil conviendrait-il de donner ? Jusqu'où, par téléphone peut-on aller pour tenter d'obtenir des informations ?
- Il y a des situations dont on ne connaît pas l'épilogue. On peut retenir deux types d'explication : certains partenaires ne nous tiennent pas au courant au nom du secret professionnel alors qu'ils ont été alertés par nos soins ; certains appelants ne répondent plus, quelques uns nous informent qu'ils ne souhaitent plus être sollicités, d'autres ne répondent pas aux messages laissés, enfin on a remarqué que l'amélioration d'une situation entraîne une non réponse d'un appelant qui a pu s'investir beaucoup quand la situation était estimée critique.
- Il arrive qu'aux termes de plusieurs entretiens, mêmes espacés dans le temps, l'appelant ou la victime refuse toutes les solutions proposées, y compris l'accès de son domicile aux services sociaux. Comment aider ces personnes qui ont quand même formulé une demande d'aide ?
- Les écoutants référents d'Alma ont conscience que toutes les données des problèmes exposés ne sont pas en leur possession. Les retombées sur l'entourage sont difficiles à apprécier dans des situations où sont impliqués par exemple un conjoint et un enfant adulte, parfois handicapé, situations où il semble important de préserver un certain équilibre familial et où la maltraitance pourrait glisser d'une personne vers une autre.

Quelles sont donc les limites de l'intervention d'Alma ? Le rôle d'observatoire d'Alma peut-il rester passif ou reconnaît-on à Alma la capacité et la compétence pour des interventions plus directes ? Par sa capacité à réunir plusieurs dossiers, selon des types de maltraitements, des lieux de maltraitements, Alma pourrait-il être une force de proposition plus importante qu'un particulier isolé ? C'est le rôle d'Alma en



lien avec les tutelles, les organes de police, de justice, les services sociaux, les réseaux à mettre en place qu'il convient de reconsidérer.

Annexes

Annexe 1 – Terminologies 36

Annexe 1 – Terminologies

Personnes âgées : Il s'agit des personnes âgées de plus de 60 ans.

Personnes handicapées : Il s'agit de personnes majeures âgées de moins de 60 ans. Les personnes en situation de handicap âgées de plus de 60 ans sont automatiquement qualifiées de personnes âgées.

Classification : Il s'agit de la classification des dossiers établie par la Fédération 3977 contre la maltraitance à savoir :

- « situation préoccupante » pour les situations concernant une maltraitance et dont l'auteur présumé est déterminé. Ces situations font l'objet d'une prise en charge et d'un suivi personnalisé régulier.
- « accompagnement de situation » pour les situations ne concernant pas de maltraitance et dont l'auteur présumé n'est pas déterminé. Ces situations font l'objet d'une prise en charge et d'un suivi personnalisé régulier.
- « témoignage » pour les situations ne faisant pas l'objet d'une prise en charge ni d'un suivi personnalisé.

Qualification : Il s'agit de la qualification des dossiers issue des recherches menées par Alma Paris.

- « maltraitance » pour les situations où il est question de maltraitance, qu'elle soit physique, psychologique, financière, etc...
- « souffrance » pour les situations concernant des personnes souffrant d'isolement, ou d'un sentiment de vulnérabilité exacerbée.
- « autres » pour les situations faisant état de conflits familiaux ou concernant des appels anonymes ou isolés.